

## Lazer Turístico e Marketing Estratégico: um Estudo das Restrições ao Consumo para Pessoas com Deficiência Motora

Marina Dias de Faria (IAG/PUC-Rio) - [marinafaria86@hotmail.com](mailto:marinafaria86@hotmail.com)  
José Luis Felício Carvalho (FACC/UFRJ) - [zkcarvalho@hotmail.com](mailto:zkcarvalho@hotmail.com)

### RESUMO

*A pesquisa teve por objetivo identificar os fatores que mais restringem o consumo de serviços de lazer turístico por pessoas com grave deficiência motora que precisam de cadeiras de rodas para se locomover (cadeirantes). Estudos apontam o lazer turístico como oportunidade para possibilitar a inclusão social de pessoas com deficiências (PcD), porém no Brasil o turismo inclusivo caminha a passos lentos, a despeito de 24 milhões de cidadãos serem deficientes. A pesquisa contou com um questionário elaborado com o auxílio de entrevistas com sete informantes-chaves, contendo assertivas que cobriam diversos aspectos de restrição ao turismo para cadeirantes, dado que as principais barreiras ao consumo de serviços de lazer por PcD podem ser categorizadas como estruturais, intrapessoais e interpessoais. O questionário foi enviado por e-mail, obtendo-se 126 respostas válidas. Apresentados como determinantes para a formação de estratégias por organizações do setor, os resultados indicam sete fatores de restrição ao consumo de serviços de lazer turístico para cadeirantes: Tempo, Recursos Financeiros, Questões Pessoais, Importância da Companhia, Barreiras Atitudinais, Barreiras Arquitetônica nos Transportes e Barreiras Arquitetônica nos Locais. As menores médias foram obtidas nas assertivas que compunham o fator Recursos Financeiros, enquanto as maiores foram atribuídas às Barreiras Arquitetônicas nos Locais. Por fim, o artigo apresenta sugestões para novos esforços de pesquisa, frente à constatação de que, aparentemente, empresas que oferecem serviços de lazer turístico ainda não se deram conta da importância estratégica relacionada ao atendimento a esse segmento de mercado, em função dos elevados retornos potenciais.*

Palavras-Chave: Restrições ao consumo; Lazer turístico; Pessoas com deficiências.

### 1. INTRODUÇÃO

Ainda que discretamente, ao longo das últimas duas décadas, acadêmicos em Administração – primordialmente pesquisadores estrangeiros – parecem ter despertado para a importância de investigar segmentos de mercado comumente marginalizados e/ou excluídos dos estudos valorizados nos campos teórico e prático (BAKER, HOLLAND & KAUFMAN-SCARBOROUGH, 2007; FIRAT, DHOLAKIA & VENKATESH, 1995; Woodliffe, 2004). Possibilidades relevantes de estudos abrem-se quando são enfocados os consumidores com deficiências, historicamente relegados à condição de invisibilidade social (SASSAKI, 2003).

Dirigindo sua preocupação para os consumidores com deficiência, Baker, Stephens e Hill (2002) recomendam que sejam conduzidos estudos acadêmicos nos setores de varejo e serviços para que, a partir deles, os praticantes possam operacionalizar a acessibilidade a bens e serviços para pessoas com diferentes deficiências. Para Baker (2006), impõe-se a necessidade de investigar como PcD constroem suas identidades individuais e coletivas por meio dos processos de compra e consumo. McKercher et al. (2003) defendem a realização de mais pesquisas envolvendo o consumo de serviços de turismo por deficientes, haja vista ser

este um campo raramente explorado. Amaro et al. (2008), que estudaram a adaptação do varejo às necessidades dos consumidores portadores de deficiência visual, demandam que sejam realizados novos esforços de pesquisa envolvendo outros contextos de consumo.

As pesquisas voltadas para serviços de lazer, por sua vez, têm sido mais frequentes (AKEL SOBRINHO, 2006; CUNHA, BARBOSA & KOVACS, 2008) e ultimamente vêm buscando uma aproximação mais ampla com o campo da Administração (DENCKER, 2007). Deve-se notar que o escopo de tais pesquisas abrange lazer doméstico, extra-doméstico e turístico (GOMES & REJOWSKI, 2007), sendo o lazer turístico foco do presente trabalho.

Um importante estudo sobre consumo de lazer foi realizado por Crawford e Godbey (1987), que identificaram três barreiras principais no que tange ao consumo de serviços e atividades de lazer: estruturais, interpessoais, intrapessoais. As barreiras estruturais representam as restrições como fatores intervenientes entre a preferência por dado tipo de lazer e a participação do consumidor nessa atividade. Recursos financeiros, clima e horário de trabalho podem ser relacionados como exemplos de barreiras estruturais. As barreiras intrapessoais envolvem o estado psicológico das pessoas e outros atributos que interagem com as preferências de lazer mais do que entre a preferência e a participação; exemplos incluem estresse, religiosidade e atitudes dos grupos de referência. As barreiras interpessoais resultam das interações entre pessoas ou do relacionamento entre suas características individuais.

Anos mais tarde, Crawford, Jackson e Godbey (1991) modificaram o modelo de 1987. O modelo revisado indica que a eventual participação em determinada atividade de lazer dependerá de que o consumidor não encontre restrições de cunho intrapessoal, interpessoal ou estrutural, nessa ordem. No entanto, a não participação pode derivar da atuação das restrições em qualquer nível. Certos estudos têm utilizado esse modelo de restrição ao lazer com diferentes segmentos da população, tais como idosos (DINIZ & MOTTA, 2006) e crianças (O'GRADY, 2007). A presente pesquisa vale-se do modelo de restrições ao lazer de Crawford, Jackson & Godbey (1991) como ponto de partida para perseguir o objetivo de identificar os fatores que mais restringem o consumo de serviços de lazer turístico pelas pessoas com deficiência motora grave que precisam de cadeiras de rodas para se locomover.

Diversos estudos acadêmicos apontam o lazer turístico como oportunidade para a inclusão social de PcD (ALMEIDA, 2006; SASSAKI, 2003). No Brasil, porém, a despeito de mais de 24 milhões de brasileiros serem pessoas com deficiência (IBGE, 2000), o turismo inclusivo ainda caminha a passos lentos, sendo necessários investimentos em diversos aspectos (LAGES & MARTINS, 2006). PcD enfrentam barreiras para desempenhar os mais diversos papéis sociais, inclusive o de consumidores, uma vez que no Brasil esse enorme mercado parece abandonado (CARVALHO, 2007). Tal distanciamento parece ser mantido mesmo nos campos de atuação naturalmente afeitos ao cuidado com PcD, notadamente a gestão de empresas prestadoras de serviços de turismo, lazer, entretenimento e hospitalidade. O entendimento e a análise das restrições ao consumo por PcD apresentaria, para a gestão de marketing em tais organizações, importância estratégica (cf. ZENONE, 2007).

## **2. REVISÃO DE LITERATURA**

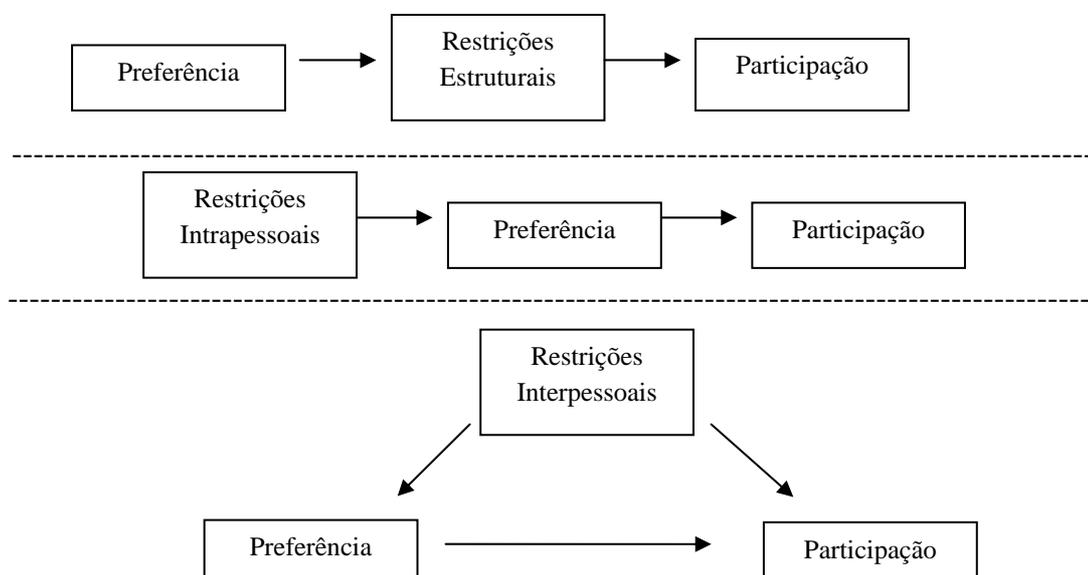
### **2.1. SERVIÇOS DE LAZER TURÍSTICO**

De acordo com Zeithaml e Bitner (2003), as atividades relacionadas a turismo, lazer, entretenimento e transporte podem ser classificadas como indústrias pertencentes ao setor de serviços. A despeito do crescente interesse em ter o lazer como objeto de estudo, ainda há pontos essenciais não esclarecidos (KACZYNSKI, MANNELL & MANSKE, 2008). Uma

das confusões mais comuns é tomar lazer e turismo por sinônimos, embora nem tudo o que pode ser classificado como turismo compreende lazer e vice-versa. Ainda que alguns autores tentem sobrepor um fenômeno ao outro, deve-se notar que ambos se recortam mutuamente, possuindo um núcleo comum, mas conservando partes autônomas (CAMARGO, 2001).

O turismo é uma parcela do lazer, pouco significativa quantitativamente, mas de enorme importância na economia; pode-se definir turismo como o deslocamento de pessoas de seu local de residência por períodos determinados e não motivados por razões constantes de exercício profissional (IGNARRA, 2003). O turismo não se reduz ao lazer, pois há outras motivações que não o lazer para que exista turismo; para Gomes e Rejowski (2007), pode-se falar em turismo de lazer, de negócios e religioso. Para muitos autores, o lazer é formado por três pilares: lazer doméstico, lazer extra-doméstico (realizado na própria cidade onde reside o sujeito) e lazer turístico, em que o sujeito se desloca de cidade para cumprir a atividade de lazer. A presente pesquisa tem seu foco no lazer turístico, que engloba atividades em tempo liberado de trabalho que não são vividas no local de residência do indivíduo.

As pesquisas sobre restrições ao lazer vêm aumentando seu escopo e se sofisticando desde o início dos anos 1980 (JACKSON, 1991). A Figura 1 ilustra o modelo de Crawford e Godbey (1987), que lista como principais barreiras no que tange ao consumo de atividades de lazer as barreiras estruturais, interpessoais e intrapessoais. No modelo, a influência das restrições estruturais ocorre entre a preferência e a participação, ou seja, a preferência com relação aos serviços de lazer é formada, mas se existirem restrições estruturais e elas não forem superadas, a participação não ocorrerá. As barreiras intrapessoais, por sua vez, quando existem e não são superadas, impedem até mesmo a formação de preferência. As influências das restrições interpessoais ocorrem tanto na preferência quanto na participação. Segundo esse modelo os três tipos de restrição ao lazer atuam de forma independente e desconectada.

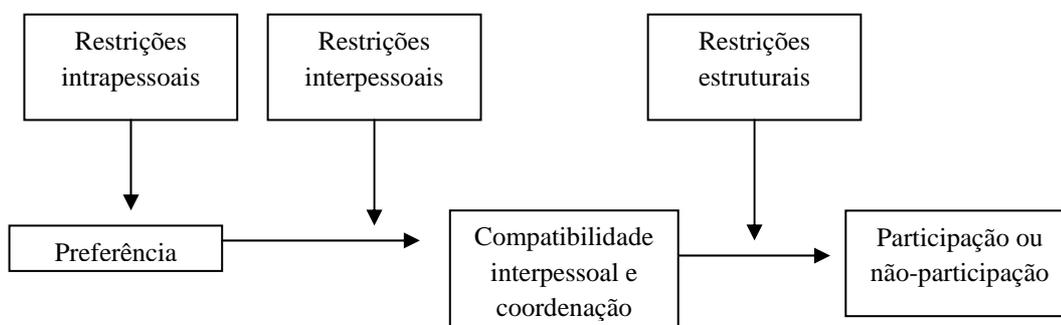


**Figura 1:** Modelo de restrições de Crawford e Godbey (1987)

Fonte: Crawford e Godbey (1987)

Apresentado na Figura 2, o modelo de Crawford, Jackson e Godbey (1991) aborda o processo dinâmico de como as pessoas negociam suas restrições ao lazer. Nele, as preferências de lazer são formadas quando as restrições intrapessoais estão ausentes ou já foram confrontadas com sucesso. O indivíduo pode então encontrar restrições no nível

interpessoal, se na atividade de lazer for requerido ao menos um co-participante. As restrições estruturais começam a ser consideradas somente quando são ultrapassadas as restrições interpessoais, caso existam. A participação resultará da ausência ou negociação de sucesso das restrições estruturais; se forem suficientemente fortes, contudo, o resultado será a não-participação na atividade.



**Figura 2:** O modelo hierárquico de restrições de Crawford, Jackson e Godbey (1991)  
 Fonte: Crawford, Jackson e Godbey (1991)

Alguns autores contestaram a idéia de que as restrições ao lazer necessariamente restringem ou impedem a participação em atividades de lazer. Para eles, as ameaças à participação em atividades de lazer podem ser na maioria das vezes superadas (KAY & JACKSON, 1991). Nesse sentido, o papel do Estado pode ser determinante. Apesar de a Constituição Federal Brasileira de 1988 reconhecer o lazer como direito social, Ladislau (2002) afirma que a ausência de uma política de desenvolvimento urbano que priorize o acesso dos cidadãos aos espaços de lazer contribui para a restrição do lazer para uma parcela da população. Desse modo, pensar num desenvolvimento do lazer para todos requer pensar em saídas eficazes para permitir a efetiva participação no processo.

## 2.2 PESSOAS COM DEFICIÊNCIAS: CIDADÃOS E CONSUMIDORES

Não existe consenso entre os autores que focam seus estudos em PcD nem mesmo no que diz respeito a como denominar seus sujeitos de pesquisa (COUTINHO & CARVALHO, 2007). A expressão “portadores de necessidades especiais”, por exemplo, refere-se a qualquer pessoa que, permanente ou temporariamente, apresenta necessidades especiais em decorrência de sua condição atípica, o que pode abranger tanto cadeirantes quanto gestantes ou idosos (GOULART, 2007). A maioria dos autores parece privilegiar o termo “pessoas com deficiência”, em razão de considerar que as deficiências de um ser humano não são portadas, mas antes são vivenciadas pelas pessoas (CARVALHO, 2007). No presente trabalho, esses termos são utilizados como sinônimos, com o objetivo de facilitar o entendimento do texto.

Outra divergência bastante recorrente acontece quando se pretende definir quem entra ou não na classificação de deficiente. No Brasil, o número de PcD é contabilizado por auto-declaração. Os dados do último censo do IBGE (2000) revelam que 14,5% da população – o que corresponde a 24,5 milhões de pessoas – apresentam algum tipo de deficiência. Desses indivíduos, quase 10 milhões se declararam pessoas com deficiências físicas e/ou motoras.

Apesar de ainda enfrentarem inúmeros problemas, as PcD vêm obtendo conquistas importantes, como o direito à educação desde o ensino básico até a universidade, bem como a Lei das Cotas, que obriga empresas a partir de determinado porte a reservar parte de suas vagas para pessoas com deficiência (MEIRA, AMARO & AMEIDA, 2009).

Registram-se poucos estudos em Administração no Brasil com enfoque em pessoas com deficiências, sendo a maioria na área de Recursos Humanos, freqüentemente denotando a preocupação com a inclusão de tais indivíduos no mercado formal de trabalho. Silva (2007), por exemplo, mostrou que o aproveitamento de PcD ainda enfrenta muita resistência. No que diz respeito à inclusão das pessoas com deficiências como consumidores, as pesquisas basicamente se restringem às contribuições estrangeiras, com raras exceções no Brasil. Amaro et al. (2008, p. 1), por exemplo, mostraram que os varejistas brasileiros vêm se preocupando mais com os consumidores com dificuldades de mobilidade, enquanto os deficientes visuais encontram-se desamparados para comprar, fazendo com que eles possam ser caracterizados como uma “parcela de consumidores normalmente esquecida”.

Baker (2006) alerta para a importância de que os funcionários de contato no varejo recebam treinamento para lidar com as diferentes necessidades das pessoas com deficiências, alertando para o fato de que o atendimento é tão importante quanto adaptações físicas no ambiente. Para Baker, Stephens e Hill (2002), a segmentação de mercado em consumidores deficientes versus não-deficientes é ingênua: algumas mudanças arquitetônicas em um ambiente podem ser apropriadas para um cliente com dificuldades de locomoção, mas podem não afetar em nada a acessibilidade do ambiente para um indivíduo com deficiência visual.

Ainda que as pessoas com deficiência continuem enfrentando muitas barreiras em situações de consumo de bens e serviços, registra-se um avanço nas discussões acerca da inclusão social e da melhoria da qualidade de vida dessas pessoas. O lazer turístico, por instância, surge como potencial motivador da inclusão social, visando à ampliação da participação de todos na atividade do turismo (MENDES, 2008).

### 2.3 LAZER E TURISMO PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Ainda que de maneira rudimentar, na década de 1970 surgiram as primeiras excursões organizadas por agências de viagem para PcD. Apenas na década de 1980, acompanhando o movimento pela integração social, o problema das viagens começou a ganhar espaço e novas discussões acerca do tema começaram a surgir. O lazer turístico passou a ser apontado como oportunidade para possibilitar a inclusão social de PcD (SASSAKI, 2003), e atualmente observa-se uma tendência de democratização dos serviços turísticos (ALMEIDA, 2006).

De acordo com Sasaki (op. cit.) as barreiras usualmente encontradas por deficientes nos logradouros de lazer são atitudinais, comunicacionais e arquitetônicas. As duas primeiras têm forte ligação com a falta de preparo dos atendentes, em virtude, por exemplo, de a maioria dos funcionários de hotéis e restaurantes não ter qualquer competência para atender PcD (BAKER, 2006; SCHIVITZ, 2007). Em se tratando de deficientes auditivos, por exemplo, são fortes as barreiras comunicacionais, em razão da falta de pessoal qualificado para o atendimento a tais clientes. Na pesquisa de Costa (2006), não se encontrou em nenhum hotel de Belo Horizonte alguém que conhecesse a Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS).

As barreiras arquitetônicas são mais comuns nas vidas de cadeirantes e outras pessoas com deficiências motoras. O aspecto recorrente é a falta de rampas e banheiros adaptados (SASSAKI, 2003). Para Burnett (1996) e Castell (2008), assim como para Upchurch e Seo (1996), o problema das instalações físicas é o mais comum no que se refere ao impedimento de um deficiente exercer plenamente o papel de consumidor. Como resposta a essa questão, Gilmore e Rentschler (2002) recomendam que os museus utilizem a expertise desenvolvida em marketing, e ofereçam instalações físicas e serviços de hospitalidade capazes de melhorar a experiência dos deficientes com o ambiente do serviço. Burnett (op. cit.) estende tais recomendações para quaisquer ambientes físicos de serviços.

No que tange à hotelaria, é importante que todas as áreas do hotel – tais como piscinas, restaurantes e quadras esportivas – sejam acessíveis a PcD (GOULART, 2007). Para Soubeniotis et al. (2007), hotéis de luxo transmitem a imagem de que são capazes de fornecer serviços adequados quando em seus esforços de comunicação está incluída a preocupação com indivíduos com deficiências físicas e/ou mentais. Por outro lado, algumas vezes essa imagem pode não corresponder à realidade, como aponta o trabalho de Sansivieiro e Dias (2005), que mostra problemas de acessibilidade para PcD em hotéis de luxo em São Paulo.

Raposo e López (2002) apontam que pessoas com lesões medulares têm muita necessidade de lazer, mas em virtude da falta de opções de serviços, acabam se contentando com alternativas simples. Em contrapartida, muitas PcD não sabem que há opções de lazer acessíveis, fazendo com que se conformem às limitações e abram mão do lazer (BURNETT, 1996; RUDDELL & SHINEW, 2006). A falta de opções de lazer também se faz presente quando se trata de crianças com deficiências. Knight (2009) denuncia a ausência de alternativas direcionadas a elas, defendendo que deveriam ser adotadas medidas imediatas para melhorar tal situação, pois a falta de lazer aumenta o isolamento social dessas crianças. Heikkilä et al. (1999) e Woodliffe (2004) alertam para o fato de que consumidores idosos ou com problemas de saúde enfrentam desvantagens semelhantes.

Chegar aos locais escolhidos para o lazer já constitui um grande problema. Faltam ônibus adaptados e as barreiras de acessibilidade surgem até mesmo em viagens aéreas (BURNETT, 1996; BURNETT & BAKER, 2001; KAUFMAN, 1995). Darcy (2009) estudou as práticas de companhias aéreas para o atendimento a PcD e apurou que são necessárias muitas mudanças, principalmente nos momentos do embarque e do desembarque.

Investigando serviços de lazer turístico para pessoas com deficiência motora, Ray e Ryder (2003) apontaram que na busca por informações – bem como no planejamento da viagem – tais consumidores costumam contar com amigos, com a internet e com os serviços de agentes de viagens. Daniels, Rodgers e Wiggins (2005), a seu turno, argumentam que as agências que se preocupam com a inclusão de PcD no planejamento de suas viagens podem melhorar o serviço oferecido para todos os viajantes. O quadro atual, entretanto, indica que poucas agências de turismo criam pacotes para PcD (NASCIMENTO et al., 2008).

A EMBRATUR criou um manual de acessibilidade para PcD (ver: MANUAL, 2010), em que se define acessibilidade como possibilidade e condição do portador de deficiência utilizar, com segurança e autonomia, edificações e equipamentos de interesse turístico. Outra iniciativa com o mesmo objetivo foi um guia lançado em outubro de 2001, em São Paulo, dedicado à avaliação da acessibilidade da cidade para as pessoas com mobilidade reduzida, o “Guia São Paulo Adaptada” (SANSIVIERO & DIAS, 2005). Tais iniciativas, contudo, não são suficientes para garantir às pessoas com deficiência acesso ao lazer nas cidades brasileiras; como foi sugerido por Yau, McKercher e Packet (2004), parece faltar principalmente o treinamento para que as pessoas possam atender a esse público.

### 3. MÉTODO

O modelo de restrição ao lazer desenvolvido por Crawford, Jackson, & Godbey (1991) é utilizado neste estudo para a análise dos principais fatores que restringem o consumo de serviços de lazer turístico para cadeirantes. Anteriormente, valendo-se desse modelo, Daniels, Rodgers e Wiggins (2005) identificaram que PcD tendem a enfrentar problemas de ordem interpessoal, intrapessoal e estrutural fortes e de difícil resolução.

## 3.1 AMOSTRA

A amostra da pesquisa foi formada por critérios não-probabilísticos, por conveniência e acessibilidade (VERGARA, 2009), e contou com um total de 130 pessoas com deficiências motoras que utilizam cadeiras de rodas para se locomover. Foram eliminados questionários com *missing values* (HAIR et al., 2006), o que fez com que o número de questionários válidos fosse igual a 126. A Tabela 1 resume algumas características da amostra.

**Tabela 1:** Caracterização da amostra por gênero, faixa etária e renda

Gênero	Ocorrências	%			
Feminino	74	59%			
Masculino	52	41%			
Faixa etária	Ocorrências	%	Renda	Ocorrências	%
até 25 anos	23	18%	até R\$ 2000	43	34%
de 26 a 40 anos	34	27%	De R\$ 2001 a R\$ 5000	42	33%
de 41 a 55 anos	41	33%	De R\$ 5001 a R\$ 10000	26	21%
Mais de 55 anos	28	22%	acima de R\$ 10000	15	12%

## 3.2 COLETA DE DADOS

O questionário usado no estudo foi elaborado com base na literatura e em entrevistas com informantes-chaves selecionados por seu potencial em contribuir para a compreensão do fenômeno (YIN, 2004). A validade e a confiabilidade do protocolo de utilização de múltiplos informantes-chaves foram atestadas por John e Reve (1982) e por Hemmington e King (2000), sendo que os últimos valeram-se da técnica para pesquisar serviços de hotelaria.

A escolha dos sete informantes-chaves privilegiou indivíduos que atendessem a pelo menos dois dentre os seguintes critérios: a) pessoas que tivessem contato sistemático com pessoas com deficiência motora há pelo menos cinco anos; b) pessoas que tivessem contato direto com grande número de PcD; e (c) pessoas com conhecimento da vivência de situações de lazer por pessoas com deficiência motora. Apenas três informantes eram PcD, sendo as interações com eles classificadas como entrevistas focalizadas, semi-estruturadas e não-padroneizadas (GIL, 2008; KERLINGER & LEE, 2000). A Tabela 2 sintetiza as principais qualificações dos informantes, dos quais se optou por preservar os nomes, sendo sua identificação codificada a partir de I-01 (primeira informante) até I-07 (sétimo informante).

**Tabela 2:** Informantes da pesquisa e suas principais qualificações

Informante	Qualificação
I-01	cadeirante/co-criadora da maior comunidade de PcD no <i>site</i> de relacionamentos Orkut
I-02	cadeirante/co-criadora da maior comunidade de PcD no <i>site</i> Orkut
I-03	cadeirante/membro da Rede Interamericana de Turismo Acessível / co-criador da ONG Turismo Adaptado
I-04	profissional de recursos humanos voltada para a inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho
I-05	coordenadora do curso de graduação em Turismo de uma IFES localizada no Rio de Janeiro
I-06	ex-diretora da Associação dos Pais e Amigos de Excepcionais de Porto Alegre
I-07	ex-presidente da Associação dos Pais e Amigos de Excepcionais de Porto Alegre

Em consonância com as idéias de Dencker (2007) acerca de pesquisas no campo de Turismo, utilizou-se um questionário, que na presente pesquisa contou com 27 assertivas, cobrindo diversos aspectos de restrição ao turismo para PcD. As assertivas tinham como propósito a avaliação da seguinte proposta de lazer turístico, extraída da pesquisa de Diniz e Motta (2006, p. 6) sobre restrições a lazer para pessoas de mais idade e adaptada de acordo com os resultados obtidos nas entrevistas com os informantes-chaves.

“Suponha que tenha sido oferecida a você uma viagem de 15 dias para o litoral sul do país. A viagem cobrirá 3 estados da região e terá início daqui a 30 dias. Você irá e voltará de avião, mas o transporte entre cidades será feito de ônibus e você ficará hospedado em hotéis com áreas de lazer. As viagens de ônibus não terão duração superior a 3 horas, porém, haverá um dia em que você fará 2 viagens de ônibus de 3 horas cada uma. Haverá passeios de barco. O custo total da excursão é estimado em R\$ 3.000,00 incluindo despesas pessoais básicas.”

As assertivas foram elaboradas com o auxílio dos resultados obtidos nas entrevistas com os informantes-chaves. Assertivas tais como “Não iria a essa excursão por ter medo que os comissários e outras pessoas da companhia aérea não estivessem preparados para me auxiliar” e “Não iria a essa excursão por ter medo que os atendentes do hotel não estivessem preparados para me auxiliar por não saberem lidar com PcD”, por exemplo, emergiram das entrevistas com os informantes I-04 e I-06.

Para a avaliação das assertivas foi utilizada uma escala Likert de 5 pontos variando de 1 (discordo totalmente) a 5 (concordo totalmente). O questionário foi pré-testado com 10 PcD e incluiu perguntas de caráter sócio-demográfico, tais como gênero, idade e renda familiar. O questionário foi enviado via *internet* (GIL, 2008), por se considerar ser este o modo mais eficaz de atingir sujeitos PcD. Para obter um número maior de respostas, o questionário foi enviado para grupos de *e-mail* de comunidades virtuais de PcD. A amostra final foi composta por 126 pessoas com deficiência motora grave que utilizam cadeiras de rodas para locomoção.

### 3.3 TRATAMENTO DOS DADOS

Seguindo estudos anteriores também focados em restrições a turismo (ALEXANDRIS & CARROL, 1997; DINIZ & MOTTA, 2006; PENNINGTON-GRAY & KERTETTER, 2002), o tratamento dos dados foi feito por meio de análise de fatores com auxílio do *software* estatístico SPSS versão 17. O objetivo da análise fatorial é encontrar um meio de condensar a informação contida em um número de variáveis originais em um conjunto menor de variáveis estatísticas com perda mínima de informação (HAIR et al., 2006). Nesta pesquisa a análise fatorial foi feita para condensar as informações sobre as restrições ao lazer para PcD formando fatores que podem representar as restrições mais importantes para essas pessoas.

## 4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Como resultado da análise fatorial foram encontrados sete fatores: Tempo, Recursos Financeiros, Questões Pessoais, Importância da Companhia, Barreiras Atitudinais, Barreiras Arquitetônicas em Transportes e Barreiras Arquitetônicas em Locais. Alguns desses fatores já haviam surgido nas entrevistas com os informantes-chaves. Analisando os fatores formados, percebeu-se que os fatores Tempo e Recursos Financeiros, classificados como estruturais de acordo com o modelo de restrição ao lazer de Crawford, Jackson & Godbey (1991), são

apontados pela literatura em lazer como importantes restrições ao lazer independentemente do segmento de consumidores que seja considerado (BAHL, 2003; DINIZ & MOTTA, 2006).

Os fatores Questões Pessoais e Importância da Companhia apareceram, ainda que caracterizados de forma um pouco diversa, em um estudo que utilizou o modelo de restrições ao lazer de Crawford, Jackson & Godbey (1991) para pessoas idosas (DINIZ & MOTTA, 2006). Adicionalmente, vale notar que outros fatores encontrados na presente pesquisa aparecem na literatura como barreiras que dificultam o consumo de serviços de lazer para PcD. Esses fatores são Barreiras Atitudinais (BAKER, 2006) e Barreiras Arquitetônicas, tanto em locais quanto em transportes (BURNETT, 1996; CASTELL, 2008; SASSAKI, 2003).

A Tabela 3 traz os fatores encontrados na presente pesquisa. Os números que precedem as assertivas são as cargas de fatores, selecionadas por valores superiores a 0,50. Duas assertivas foram eliminadas por não alcançar 0,50 de comunalidade. Foram calculadas as médias aritméticas para cada assertiva com o objetivo de verificar que fatores seriam mais restritivos para cadeirantes no consumo de serviços de lazer turístico.

Tabela 3: Fatores de restrição ao lazer encontrados na pesquisa

Fator	Assertivas	Média geral	Classificação
Tempo	[0,64] Não posso ficar tanto tempo longe de casa.	1,95	Estrutural
	[0,71] Tenho ocupações que me impedem de fazer essa excursão.	2,76	
	[ 0,75] 30 dias é muito pouco tempo para planejar essa viagem.	1,76	
Recursos Financeiros	[0,72] Não tenho condições financeiras para fazer uma excursão como essa.	1,62	Estrutural
	[0,88] Se essa excursão fosse mais barata, talvez eu pudesse viajar.	1,86	
Questões pessoais	[0,67] Não faria a excursão porque não gosto de viajar	1,23	Intrapessoal
	[0,69] Não faria essa excursão porque não tenho o costume de viajar	1,34	
	[0,82] Não me sinto preparado para fazer a excursão por causa das necessidades especiais que eu tenho	2,45	
	[-0,85] Tenho sempre vontade de fazer uma excursão como essa.	4,22	
Importância da companhia	[0,75] Tenho medo de ir a essa excursão e não gostar.	1,32	Interpessoal
	[0,76] Acho mais importantes as pessoas que vão comigo na excursão que o local escolhido para viajar	2,22	
	[0,84] Minha maior dificuldade para fazer uma excursão é não ter companhia.	3,23	
	[0,56] As pessoas que poderiam ir comigo não têm tempo.	3,21	
	[0,68] Prefiro viajar em excursões do que viajar por conta própria.	3,35	
Barreiras atitudinais	[0,85] Preciso viajar sempre acompanhado.	4,16	Interpessoal
	[-0,74] Penso que as pessoas das minhas relações me incentivariam a fazer essa excursão	1,32	
	[0,65] Penso que as pessoas de minha relação acham que uma excursão assim não é apropriada para mim.	1,23	

	[0,81] Não iria a essa excursão por ter medo que as outras pessoas de excursão não soubessem entender e respeitar as minhas limitações físicas.	2,56	
	[0,83] Não iria a essa excursão por medo de que comissários e outras pessoas da companhia aérea não estivessem preparados para me auxiliar.	2,65	
	[0,89] Não iria a essa excursão por ter medo que os atendentes do hotel não estivessem preparados para me auxiliar, por não saberem lidar com deficientes.	3,04	
Barreiras Arquitetônicas em Transporte	[0,69] Não iria a essa excursão por ter medo que o avião não estivesse fisicamente adaptado para atender as minhas necessidades.	2,81	Estrutural
	[0,80] Não iria a essa excursão por ter medo que o ônibus não estivesse fisicamente adaptado para atender as minhas necessidades.	3,02	
Barreiras Arquitetônicas em Locais	[0,71] Não iria a essa excursão por ter medo que o quarto do hotel não estivesse fisicamente adaptado para atender as minhas necessidades.	4,26	Estrutural
	[0,74] Não iria a essa excursão por ter medo que a área de lazer do hotel não estivesse fisicamente adaptada para atender as minhas necessidades.	4,62	
	[0,76] Não iria a essa excursão por ter medo que os locais dos passeios não estivessem fisicamente adaptados para atender as minhas necessidades.	4,29	

Pela análise das médias foi possível verificar que as assertivas aparentemente mais importantes no que tange à restrição ao lazer para cadeirantes são as que compõem o fator Barreiras Arquitetônicas em Locais, classificado como estrutural, de acordo com o modelo hierárquico de restrições ao lazer (CRAWFORD, JACKSON & GODBEY, 1991). O fator Barreiras Arquitetônicas já havia sido apontado em alguns estudos acadêmicos como crítico para pessoas com deficiência motora (SASSAKI, 2003). No presente estudo o fator Barreiras Arquitetônicas em Transportes também se mostrou relevante, mas menos restritivo que o fator Barreiras Arquitetônicas em Locais. Tal resultado parece indicar que os meios de transporte, especificamente avião e ônibus de viagem, são vistos pelas pessoas com deficiência motora como mais acessíveis do que os hotéis e os locais de atração turística.

A assertiva que apresentou a maior média foi “Não iria a essa excursão por ter medo que a área de lazer do hotel não estivesse fisicamente adaptada para atender as minhas necessidades”, que compõe o fator Barreiras Arquitetônicas em Locais. O resultado corrobora a literatura, mostrando que os hotéis têm que ser acessíveis para PcD não apenas no que tange às acomodações como também no que diz respeito às áreas de lazer (GOULART, 2007).

As assertivas do fator Importância da Companhia apresentaram altas médias. Nesse fator a assertiva “Preciso viajar sempre acompanhado” apresentou a média mais elevada, confirmando o que tinha sido apontado pelos informantes I-01, I-02 e I-07 que disseram ser difícil para um cadeirante conseguir viajar completamente sozinho. Esse resultado parece indicar que não há acessibilidade nos locais e ambientes de serviços de lazer turístico, pois a acessibilidade pressupõe que pessoas com quaisquer deficiências tenham autonomia.

Também no que diz respeito ao fator Importância da Companhia, a assertiva “Prefiro viajar em excursões do que viajar por conta própria” apresentou média elevada, o que parece

corroborar McKercher et al. (2003), que apontam que pacotes turísticos constituam a melhor opção para os consumidores com deficiência, em função de serem mais baratos e fáceis de adquirir, de poderem ser melhor planejados e de favorecerem o encontro com pessoas com as quais o consumidor possa se socializar. De acordo com os informantes da primeira etapa da pesquisa, PcD valorizam excursões e pacotes de viagens desde que não sejam pacotes exclusivos para deficientes, pois esse tipo de pacote atua na contramão da inclusão social.

Barreiras interpessoais são apontadas pela literatura como muito prejudiciais para o consumo de serviços de lazer por PcD. Especificamente, aponta-se como um grande problema a falta de treinamento dos funcionários que devem lidar com PcD na prestação do serviço de lazer (BAKER, 2006; SCHIVITZ, 2007). A presente pesquisa confirma a importância de que os funcionários sejam bem treinados, já que, entre as assertivas que compõem o fator Barreiras Atitudinais, aquelas relacionadas a atendimento apresentaram médias elevadas.

As menores médias foram obtidas nas assertivas que compunham o fator Recursos Financeiros; classificado como restrições estruturais de acordo com Crawford, Jackson e Godbey (1991). Tal resultado – talvez refletindo a natureza da amostra, composta por sujeitos com acesso a computador – indica que dinheiro não se apresenta como fator tão restritivo para o consumo de serviços de lazer por cadeirantes, diferentemente do que se encontrou em pesquisas com outros segmentos da população. Diniz e Motta (2006), por exemplo, apontaram a falta de tempo e de dinheiro como maior restrição ao lazer para pessoas idosas. O fator Tempo também não apresentou médias elevadas na presente pesquisa, o que também destoa dos resultados de pesquisas anteriores, como a de Bahl (2003), que aponta a falta de tempo como um dos maiores obstáculos para o consumo de lazer para a maioria das pessoas.

As assertivas ligadas a questões intrapessoais apresentaram médias baixas. A menor média foi a da assertiva “Não faria essa excursão porque não gosto de viajar” o que parece indicar que os cadeirantes constituem um público potencial para as empresas de lazer turístico. Outro resultado que parece indicar que as pessoas com deficiências motoras que utilizam cadeiras de rodas desejam viajar é a alta média da assertiva “Tenho sempre vontade de fazer uma excursão como essa”. Aparentemente outros fatores, que não os intrapessoais, parecem dificultar que os cadeirantes consumam serviços de lazer.

## 5. CONSIDERAÇÕES CONCLUSIVAS

O objetivo da pesquisa foi identificar os fatores que mais restringem o consumo de serviços de lazer turístico por pessoas com deficiência motora grave que precisam de cadeiras de rodas para se locomover. Seguindo o modelo de Crawford, Jackson e Godbey (1991), os resultados sugerem que tais pessoas parecem não ter problemas em formar preferências de lazer, uma vez que restrições intrapessoais não se mostraram muito significativas. As restrições interpessoais, por outro lado, mostraram-se muito fortes, principalmente no que se refere à necessidade de companhia. Com relação a barreiras atitudinais, as pessoas parecem ter algum conhecimento das necessidades dos cadeirantes embora ainda exista despreparo dos atendentes que prestam serviços de lazer turístico. É possível crer que esse despreparo é ainda maior quando se trata de outros tipos de deficiência, principalmente deficiências mentais. No que tange às restrições estruturais, as relativas às barreiras arquitetônicas em locais parecem ter forte influência na participação de PcD no lazer turístico.

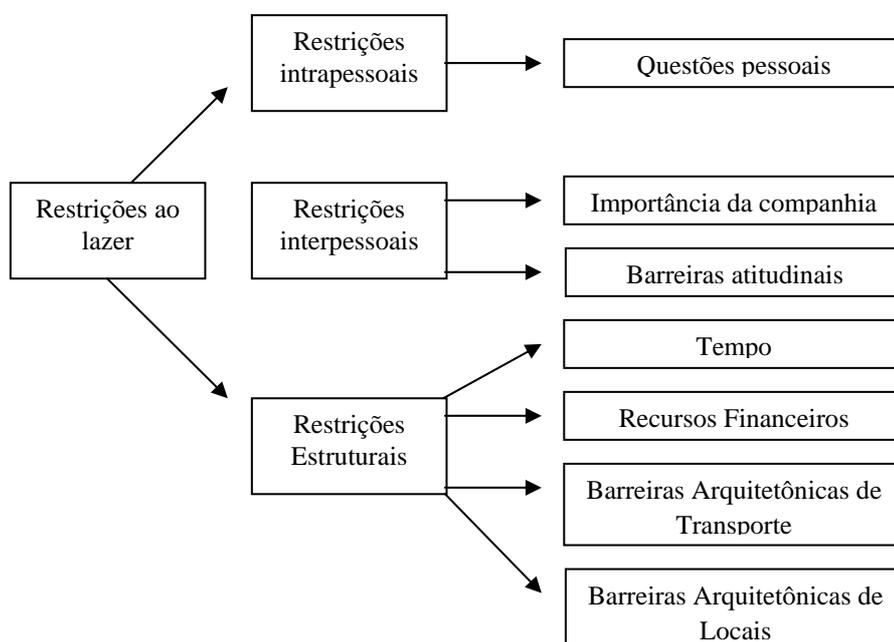
Os cadeirantes parecem constituir um público potencial para o consumo de serviços de lazer turístico, tanto em função de sua representatividade numérica quanto pela vontade de viajar que demonstram ter. Outro ponto que faz com que esses sujeitos configurem-se como potenciais consumidores de lazer turístico é o fato de não apresentarem restrições expressivas

de recursos financeiros, como se viu no presente trabalho. Deve-se atentar para os argumentos de McKercher et al. (2003), para quem as PcD representam um mercado significativo a ser explorado por empresas ligadas ao lazer e ao turismo, especialmente quando se considera que tais consumidores costumam viajar acompanhados por amigos e/ou parentes. Aparentemente, todavia, as empresas que oferecem serviços de lazer turístico ainda não se deram conta do retorno financeiro que pode ser proporcionado por esse segmento de consumidores, os quais continuam enfrentando diversas barreiras para consumir esse tipo de serviço. Como já era esperado devido às informações fornecidas pelos informantes-chaves e pela revisão de literatura, embora existam barreiras interpessoais importantes, a inadequação física dos ambientes de serviços de lazer para PcD é a maior barreira para o consumo desses serviços.

Diante dos resultados obtidos e da literatura revista, é possível sugerir que no setor estudado faltam investimentos em infra-estrutura seguindo padrões de acessibilidade. No entanto, para que as adaptações necessárias sejam feitas da forma ideal é preciso que as organizações voltadas para a prestação de serviços de lazer saibam o que de fato importa para tais consumidores. Curiosamente, pode-se especular, contudo, que as empresas não estão preocupadas em oferecer serviços de lazer turísticos realmente acessíveis para PcD. Algumas até investem em pequenas e superficiais adaptações físicas, mas poucas levam em conta todas as mudanças que deveriam ser feitas para que os serviços de lazer turístico fossem acessíveis para todos. Cabe notar que, para Corrêa (2009, p. 171), “acessibilidade” é “garantir que todas as pessoas tenham acesso a todas as áreas de seu convívio (...) relacionadas aos espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, sistemas e meios de comunicação e informação”.

Um forte indício de que a acessibilidade parece, por ora, distante de ser alcançada nos serviços de lazer turístico é a importância que apresentou a companhia – fator que envolve o aproveitamento de serviços e atividades de lazer com outras pessoas – para as PcD no contexto investigado. Tal importância, confirmada pela presente pesquisa, revela haver ainda muita coisa a ser modificada, uma vez que os cadeirantes parecem não ter autonomia para consumir serviços de lazer, como se poderia pressupor pelo conceito de acessibilidade.

Acredita-se que a principal contribuição para teóricos e praticantes apresentada pela presente pesquisa seria a possível complementação e adaptação do modelo de Crawford, Jackson e Godbey (1991) para cadeirantes. A Figura 3 apresenta esse modelo que poderá auxiliar no entendimento das restrições aos serviços de lazer turístico para tais pessoas.



**Figura 3:** Modelo de restrição ao lazer turístico para cadeirantes  
Fonte: próprios autores

Por se tratar de um assunto ainda pouco explorado, muitas são as possibilidades de estudos futuros que podem contribuir para o avanço do conhecimento e da prática acerca das restrições ao consumo para cadeirantes e, igualmente, para pessoas que apresentam outras deficiências. Como primeira indicação para novos esforços de pesquisa, portanto, recomenda-se fortemente que sejam conduzidos estudos sobre restrições ao consumo de lazer turístico com pessoas que tenham outras deficiências que não a motora. Em um segundo momento, sugere-se que sejam empreendidos esforços para tentar desenvolver formas de obter, junto a tais segmentos de mercado, informações que ajudem as organizações a superar os obstáculos impostos a tais consumidores. Além disso, em uma outra instância, pode-se planejar projetos de pesquisas que contemplem as necessidades das pessoas com deficiência motora como consumidores de outros serviços e produtos que não os de lazer turístico.

## 6. REFERÊNCIAS

- AKEL SOBRINHO, Z.** Consumo de Cinema em Porto Alegre: um Estudo sobre Motivações e Atributos. In: XXX Anais do Encontro da Associação Nacional dos Programas de Pós-graduação em Administração., Salvador, 2006.
- ALEXANDRIS, K. & CARROLL, B.** An Analysis of Leisure Constraints Based on Different Recreational Sport Participation Levels: Results from a Study in Greece. *Leisure Sciences*, v. 19, 1997, pp.1-15.
- ALMEIDA, W.** Comunidade surda e o turismo de responsabilidade social: um olhar sobre as diferenças. In: IV Anais do seminário de pesquisa em turismo do Mercosul, Caxias do Sul, 2006.
- AMARO, L.; MEIRA, P.; CAMARGO, S. & SLONGO, L.** Em que posso ajudar? O varejo e os portadores de deficiência visual. In: III Anais do Encontro de Marketing da Anpad, Curitiba, 2008.
- BAHL, M.** Perspectivas do turismo na sociedade pós-industrial. São Paulo: Roca, 2003.
- BAKER, S.** Consumer normalcy: understanding the value of shopping through narratives of consumers with visual impairments. *Journal of retailing*, v. 82, n. 1, 2006, pp.37-50.
- \_\_\_\_\_; **HOLLAND, J. & KAUFMAN-SCARBOROUGH, C.** How consumers with disabilities perceive “welcome” in retail servicescapes: a critical incident study. *Journal of Service Marketing*, v. 21, n. 3, 2007, pp. 160-173.
- \_\_\_\_\_; **STEPHENS, D. & HILL, R.** How can retailers enhance accessibility: giving consumers with visual impairments a voice in the marketplace. *Journal of Retailing and Consumer Services*, v. 9. 2002, pp. 227-239.
- BURNETT, J.** What services marketers need to know about the mobility disabled consumer. *The Journal of Services Marketing*, v. 10, n. 3, 1996, pp.3-20.
- CAMARGO, L.** Sociologia do lazer. In: TRIGO, L. (Org.). *Turismo: como ensinar, como aprender*. 2 ed. São Paulo: SENAC, v. 2. 235-276, 2001.
- CARVALHO, M.** A acessibilidade para cadeirantes nos atrativos turísticos culturais do centro de Porto Alegre: considerações sobre um roteiro. Monografia de graduação, Centro Universitário Metodista, São Paulo, 2007.
- CASTELL, L.** Building access for the intellectually disabled. *Facilities*, v. 26, n. 3/4, 2008.
- CORRÊA, P.** Acessibilidade: conceito e formas de garantia. *Revista Brasileira de Educação Especial*, v. 15 (1), 2009, 171-172.
- COSTA, R.** Acessibilidade do turismo de Belo Horizonte – Um estudo de caso da hotelaria. In: IV Anais do Seminário de Pesquisa em Turismo do Mercosul (SeminTUR), Caxias do Sul, 2006.

- COUTINHO, L. & CARVALHO, J.** Diversidade e ações afirmativas nas organizações brasileiras. In: IV Anais do Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, Resende, 2007.
- CRAWFORD, D. & GODBEY, G.** Reconceptualizing barriers to family leisure. *Leisure Sciences*, v. 9, 1987, 119-127.
- \_\_\_\_\_; **JACKSON, E. & GODBEY, G.** A Hierarchical Model of Leisure Constraints. *Leisure Sciences*, v. 13, 1991, pp.309-320.
- CUNHA, I.; BARBOSA, M. & KOVACS, M.** A Busca por Informações e os Grupos de Referência: um Estudo Netnográfico em uma Comunidade Virtual de Turismo. In: III Anais do Encontro de Marketing da Associação Nacional dos Programas de Pós-graduação em Administração. Curitiba, 2008.
- DANIELS, M.; RODGERS, E. B. & WIGGINS, B. P.** “Travel Tales”: an interpretive analysis of constraints and negotiations to pleasure travel as experienced by persons with physical disabilities. *Tourism Management*, v. 26, 2005, pp. 919–930.
- DARCY, S.** Improving airlines practices by understanding the experiences of people with disabilities. Disponível em: <[http://www.turismoadaptado.com.br/pdf/trabalhos\\_e\\_pesquisas/improving\\_airline\\_practices\\_by\\_understanding\\_the\\_experiences\\_of\\_people\\_with\\_disabilities.pdf](http://www.turismoadaptado.com.br/pdf/trabalhos_e_pesquisas/improving_airline_practices_by_understanding_the_experiences_of_people_with_disabilities.pdf)>. Acessado em: 18 de outubro de 2009.
- DENCKER, A.** Pesquisas em turismo: Planejamento, métodos e técnicas. 9. ed. São Paulo: Futura, 2007.
- DINIZ, F. & MOTTA, P. C.** Em Busca de um Modelo de Restrição ao Lazer para os Consumidores de Mais Idade. In: XXX Anais do Encontro da Associação Nacional dos Programas de Pós-graduação em Administração. Salvador, BA, Brasil, 30, 2006.
- FIRAT, F. A.; DHOLAKIA, N. & VENKATESH, A.** Marketing in a postmodern world. *European Journal of Marketing*, v. 29, n. 1, 1995, pp.40-56.
- GIL, A.** Métodos e técnicas de pesquisa social. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- GILMORE, A. & RENTSCHLER, R.** Changes in museum management: a custodial or marketing emphasis? *Journal of Management Development*, v. 21, n.10, 2002, pp.745-760.
- GOMES, C. & REJOWSKI, M.** Lazer enquanto estudo científico – Teses defendidas no Brasil. In: IV Anais do Congresso da Associação Nacional de Pós-graduação em Turismo, São Paulo, 2007.
- GOULART, R.** As viagens e o turismo pelas lentes do deficiente físico praticante do esporte adaptado. Dissertação de Mestrado, Universidade de Caxias do Sul. Caxias do Sul, 2007.
- HAIR, J.; BLACK, B.; BABIM, B.; ANDERSON, R. & TATHAM, R.** *Multivariate Data Analysis*, 6. ed. New Jersey: Prentice-Hall, 2006.
- HEIKKILÄ, J.; KALLIO, J.; SAARINEN, T. & TUUNAINEN, V.** EC of groceries for elderly and disabled: a comparison of alternative service models. *Information Technology & People*, v. 12, n.4, 1999, pp.389-402.
- HEMMINGTON, N. & KING, C.** Key dimensions of outsourcing hotel food and beverage services. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, v. 12, n.4, 2000, pp.256-261.
- IBGE.** CENSO DEMOGRÁFICO 2000. Disponível em: <[http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2000/populacao/censo2000\\_populacao.pdf](http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2000/populacao/censo2000_populacao.pdf)>. Acessado em: 23 de junho de 2010.
- JACKSON, E.** Leisure constraints/constrained leisure: special issue introduction. *Journal of Leisure Research*, v. 23, n.4, 1991, pp.279-285.
- JOHN, G. & REVE, T.** The reliability and validity of key informants data from dyadic relationships in marketing channels. *Journal of Marketing Research*, v. 19, n.4, 1982, pp.517-524.
- KACZYNSKI, A.; MANNELL, R. & MANSKE, S.** Leisure and risky health behaviours: a review of evidence about smoking. *Journal of Leisure Research*, 40, n.3, 2008, pp.404-441
- KAUFMAN, C.** Shop 'til you drop: tales from a physically challenged shopper. *Journal of Consumer Marketing*, v. 12, n.3, 1995, pp.39-55.
- KAUFMAN-SCARBOROUGH, C.** Retailers' perceptions of the Americans with Disabilities Act: suggestions for low-cost, high impact accommodations for disabled shoppers. *Journal of Consumer Marketing*, v. 15, n. 2, 1998, pp.94-110.
- KAY, T. & JACKSON, G.** Leisure despite constraint: the impact of leisure constraints on leisure participation. *Journal of Leisure Research*, v. 23, 1991, pp.301-313.

- KERLINGER, F. & LEE, H.** Foundations of behaviour research. 4. ed. Orlando: Harcourt College, 2000.
- KNIGHT, A.** Holidays, play and disabled children. Disponível em: <<http://www.communitycare.co.uk>>. Acessado em: 15 de agosto de 2008.
- LADISLAU, L.** Lazer e Participação Social. A Terceira Idade, v. 13, n.25, 2002, pp.7-25.
- LAGES, S. & MARTINS, R.** Turismo inclusivo: a importância da capacitação do profissional de turismo para o atendimento ao deficiente auditivo. Estação Científica, n.3, 2006.
- MANUAL DE RECEPÇÃO E ACESSIBILIDADE DE PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIÊNCIA A EMPREENDIMENTOS E EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS.** Brasília, DF: Embratur/Ministério do Turismo. Disponível em:<<http://www.turismo.gov.br>>. Acessado em: 15 de janeiro de 2010.
- MEIRA, P., AMARO, L. & ALMEIDA, C.** Ouvindo a voz do mercado: O varejo e os clientes portadores de deficiência auditiva. Revista gestão organizacional, v. 2, n.1, 2009, pp. 77-86.
- MENDES, B.** Turismo e inclusão social para cadeirantes. Dissertação de mestrado, Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, SP, Brasil, 2008.
- McKERCHER, B.; PACKER, T. & LAM, P.** Travel agents as facilitators or inhibitors of travel: perceptions of people with disabilities. Tourism Management, v. 24, 2003, p.465-474.
- NASCIMENTO, A.; ABREU, F.; SILVA, R. M. & MACEDO, V. G.** Deficiência visual: uma abordagem acerca da inclusão social no turismo e no lazer em belo horizonte. Revista de Turismo, v. 3, n.4, 2008, pp. 1-15.
- O'GRADY, I.** Lazer junto com as Mães: restrições ao lazer infantil. Dissertação de mestrado, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2007.
- PENNINGTON-GRAY, L. & KERSKETTER, D.** Testing a Constraints Model within the Context of Nature-Based Tourism. Journal of Travel Research, v. 40, 2002, pp.416-423.
- RAPOSO, A. & LÓPEZ, R.** Conceitos de lazer em portadores de lesão medular. Digital, v. 8, n. 49, 2002.
- RAY, N. M. & RYDER, M. E.** "Eibilities" tourism: an exploratory discussion of the travel needs and motivations of the mobility-disabled. Tourism Management, v. 24, n.2, 2003, pp.57-72.
- RUDELL, J. & SHINEW, K.** The socialization process for women with physical disabilities: the impact of agents and agencies in the introduction to an elite sport. Journal of leisure research, v. 38, n.3, 2006, pp.421-444.
- SANSIVIERO, S. & DIAS, C.** Hotelaria e acessibilidade. Turismo – Visão e Ação, v. 7, n.3, 2005, pp.439-453.
- SASSAKI, R.** Inclusão e no lazer e turismo: em busca da qualidade de vida. São Paulo: Áurea, 2003.
- SCHIVITZ, T.** Acessibilidade: um passo para a hospitalidade nos meios de hospedagens. Trabalho de conclusão de curso em Hospitalidade, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre 2007.
- SILVA, G.** O significado do trabalho para o deficiente visual. Dissertação de mestrado, Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2007.
- SOUBENIOTIS, D., FOTIADIS, T., MYLONAKIS, J., HATZITHOMAS, L. & VASSILIADIS, C.** The importance of facilities in the success of integrated marketing communication of hotel enterprises. European Journal of Scientific Research, v. 17, 2007, pp.106-116.
- UPCHURCH, R. & SEO, J.** Civic responsibility and marketing positioning: complying with the Americans with Disabilities Act. Facilities, v. 14, n.5/6, 1996, pp.48-56.
- VERGARA, S. C.** Projetos e relatórios de pesquisa em Administração. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- WOODLIFFE, L.** Rethinking consumer disadvantage: the importance of qualitative research. International Journal of Retail & Distribution Management, v. 32, n.11, 2004, pp.523-531.
- YAU, M.; McKERCHER, B. & PACKER, T.** Traveling with a disability: more than an access issue. Annals of Tourism Research, v. 31, n. 4, 2004, pp.946-960.
- YIN, R.** Estudo de caso: planejamento e métodos. 3 ed. Porto Alegre: Bookman, 2004.
- ZEITHAML, V., & BITNER, M.** Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.
- ZENONE, L.** Marketing estratégico e competitividade empresarial. São Paulo: Novatec, 2007.